

ONS WOW-MOMENT: GEDRAG & CULTUUR OP DE KAART

Carolien Merkens en Marlène Jans

Dit wordt een artikel dat wij normaal nooit zouden schrijven. Het voelt erg vreemd en onwennig om te spreken over je eigen wow-moment. Toch hebben wij gemerkt dat het heel bijzonder is om over een wow-moment na te denken, het dwingt je namelijk tot reflectie. Reflectie over waar wij als beroepsgroep trots op zijn, of specifieker, waar wij als voorzitters van de VCO¹ Kennistafel Gedrag & Cultuur trots op zijn. Wij willen eigenlijk schrijven over een hele serie wow-momenten voor dit bijzondere exemplaar van De Compliance Officer. Aan het eind van dit artikel wordt duidelijk waarom.

Toen wij in september 2016 met de VCO Kennistafel Gedrag & Cultuur startten, hadden wij als doel om kennis te ontwikkelen voor en te delen met de compliance professionals over gedrag & cultuur. Omdat je met gedrag & cultuur het 'risico achter het risico' zichtbaar maakt en zo brokken in de toekomst kunt helpen voorkomen. Hoe we dat gingen doen en wat het resultaat zou zijn van onze inspanningen? We hadden echt géén idee! Maar de oprichting was wel meteen het eerste wow-moment: voor de eerste bijeenkomst meldden zich ca. 25 leden en vol enthousiasme gingen we van start. Het basisidee om VCO-leden te helpen vanuit de praktijk was al snel een rode draad. Maar hoe houd je iedereen gemotiveerd en hoe zorg je ervoor dat iedereen met meer energie naar huis gaat na een bijeenkomst? Het team hebben we in twee groepen verdeeld: terwijl het ene team alle ervaringen

uit de praktijk verzamelde (Wat heeft er gewerkt in onze praktijk?), ging het andere team aan de slag met de ontwikkeling van een model en leidraad die de praktijk moesten ondersteunen. Zo kon iedereen doen waar hij/zij energie van kreeg. Het werkte! Bijkomend voordeel was dat we vervolgens snel konden schakelen en materiaal konden ontwikkelen. De betrokkenheid was groot.

Het volgende wow-moment diende zich al snel aan. Op een avond ontstond in het leidraadteam binnen een half uur het model en de structuur, die de basis zijn gaan vormen voor de opzet van de toolbox gedrag & cultuur. De praktijk-ervaringen uit het andere team konden naadloos worden ingepast, en de toolbox was geboren.

¹ Vereniging voor Compliance Professionals, zie www.vco.nl

In september 2017 presenteerden we onze ideeën voor het eerst aan de leden op een VCO-dag in een workshop. Een aantal praktische tools werd door de deelnemers voorzien van feedback. De reacties waren hartverwarmend. Er bleek echt een behoefte aan praktische handvatten om met gedrag & cultuur aan te slag te gaan. Alweer een wow-moment geboren.


De nominatie van onze toolbox voor de Nationale Compliance Award in december 2017 was een volgend wow-moment. Eigenlijk formuleren we dit verkeerd, want de toolbox bestond op dat moment alleen nog op papier. Alleen al die nominatie betekende veel voor ons team. Toen we de Award ook nog in ontvangst mochten nemen, voelde dat als het winnen van Olympisch Goud. En dat alleen op basis van papier, er was nog geen toolbox die te raadplegen was!

De omzetting naar een model voor de gebruikers was nog wel een 'dingetje'. Wie was technisch in staat om dit te faciliteren, en ook bereid om met ons dit pad te bewandelen? De enorme kennis en het enthousiasme van Knowledge Values² gaven ons net dat laatste zetje om ook echt van start te kunnen gaan. De lancering van de toolbox tijdens een bijeenkomst in juli 2018 in een DWDD³-setting, was een echt wow-moment voor ons team. De lancering werd ondersteund door een artikel in het Tijdschrift voor Compliance⁴.

2 www.knowledge-values.com

3 De Wereld Draait Door.

4 Mr. L.M. Belksma CCP, mr. M.E.P.A.R. Jans CCP, drs. M.J. van der Laan en drs. R.M.L. Noordhoek CCP, Instrumenten voor gedragsbeïnvloeding, in: *Tijdschrift voor Compliance* 2018 nr. 3.



Met gedrag & cultuur maak je het 'risico achter het risico' zichtbaar, zodat je in de toekomst brokken kunt helpen voorkomen.

Met elkaar zo'n toolbox als instrument neerzetten bleek inderdaad goud. De betrokkenheid van ieder teamlid was groot, dit voelde als de kroon op ons harde werk. Maar we waren en zijn er nog niet natuurlijk. De toolbox wordt verder verbeterd en uitgebreid; een volgende serie tools staat inmiddels klaar om te worden gepubliceerd en aan de toolbox te worden toegevoegd.

Daarnaast organiseren we regelmatig sessies voor VCO-leden over de tools. Zo namen we al tweemaal deel aan de Week van de Integriteit⁵. Tijdens de laatste Week van de Integriteit mochten we bij een reeks ondernemingen in huis workshops organiseren over integriteitsdilemma's en het gebruik van de toolbox. Ons team werd in maart ook uitgenodigd bij de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants, om daar voor circa 100 accountants een workshop te verzorgen over de toolbox en gedrag & cultuur.

Ondertussen is ook het team van onze Kennistafel verder uitgebreid en krijgen we een steeds mooiere verzameling van kennis en ervaring binnen ons team uit meerdere sectoren. We merken dat compliance professionals vaak gebruik maken van de tools; deze tools blijken een mooie inspiratiebron.

Het belangrijkste wow-moment is eigenlijk de algehele samenwerking met ieder teamlid – geheel belangeloos. De betrokkenheid van iedereen, begrip voor elkaar als er even minder tijd en energie voor de toolbox beschikbaar was, de wederzijdse inspiratie en ondersteuning. Het was een weg met hobbels, met pieken en dalen, maar het resultaat voelt als een heel groot wow-moment, vol dankbaarheid. We zijn van plan om met onze Kennistafel nog volop bij te dragen aan de ontwikkeling van handvatten voor gedrag & cultuur. Een onderwerp dat steeds meer in de belangstelling komt te staan. Wij dragen het stokje na drie jaar over aan twee nieuwe voorzitters: Alando van Bodegom en Maarten Hoekstra. Al met al zijn wij erg dankbaar dat wij onze bijdrage hebben mogen leveren aan deze co-creatie. Een wow-moment voor alle compliance professionals en onze teamleden die dit mogelijk hebben gemaakt. Wij wensen Alando en Maarten en de andere leden van de Kennistafel heel veel wow-momenten toe.

Carolien Merkens is Managing Consultant Risk en Compliance en voormalig co-voorzitter van de Kennistafel Gedrag & Cultuur van de VCO. Marlène Jans is Director bij RSM Netherlands GRC Consultancy, fellow bij de vakgroep Financieel Recht en het International Center for Financial Law & Governance van Erasmus Universiteit Rotterdam, en voormalig co-voorzitter van de Kennistafel Gedrag & Cultuur van de VCO.

5 www.weekvandeintegriteit.nl